

# Nichtfinanzieller Konzernbericht 2020

eventim<sup>★</sup>

# Inhalt

<b>1. VORWORT DES AUFSICHTSRATSVORSITZENDEN</b>	<b>3</b>
<b>2. EDITORISCHE NOTIZ</b>	<b>4</b>
<b>3. KUNDENORIENTIERUNG</b>	<b>5</b>
3.1 Zufriedenheit der Kunden	6
3.2 Kundenservice	7
<b>4. DATENSCHUTZ</b>	<b>9</b>
<b>5. SICHERHEITSKONZEPTE FÜR VERANSTALTUNGEN</b>	<b>11</b>
<b>6. COMPLIANCE MANAGEMENT</b>	<b>13</b>
<b>7. VERANTWORTUNG ALS ARBEITGEBER UND PERSONALENTWICKLUNG</b>	<b>16</b>
7.1 Personal- und Kompetenzentwicklung	18
<b>8. PRÜFVERMERK</b>	<b>19</b>
<b>9. IMPRESSUM</b>	<b>22</b>

# 1. Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden <sup>1</sup>

Liebe Leserinnen und Leser,

Ich freue mich, Ihnen den vierten nicht-finanziellen Konzernbericht (NFB) vorzustellen. CTS EVENTIM ist als modernes und nach vorne blickendes Unternehmen nicht allein Aktionären, Kunden und Geschäftspartnern verpflichtet, sondern auch Mitarbeitern, Umwelt und Gesellschaft – selbst wenn 2020 vieles anders war und die Corona-Pandemie die schwierigste Phase der Firmengeschichte mit sich brachte. Dennoch hat CTS EVENTIM im Berichtsjahr trotz aller Erschwernisse diese Verantwortung den Umständen entsprechend wahrgenommen. Viele der begonnenen Initiativen mussten durch verschobene oder abgesagte Konzerte und Veranstaltungen unterbrochen werden. Dennoch möchten wir Ihnen unser Engagement anhand von Fokusthemen vorstellen, die im Rahmen einer eingehenden Analyse als besonders relevant bewertet wurden.

Auch - und gerade - in Zeiten der Krise gehören Leistung und Innovation zu den traditionellen Leitmotiven von CTS

EVENTIM. Beim Thema Kundenorientierung steht die Plattform fanSALE als transparente und sichere Alternative für den Ticketing-Zweitmarkt seit 2020 in nunmehr neun Ländern zur Verfügung. Im Compliance-Management stärkt jetzt ein regelmäßiger „Compliance-Community-of-Interest“-Call den Austausch zwischen den Gesellschaften. Und gerade in Krisenzeiten fühlt sich CTS EVENTIM besonders zur Unterstützung seiner Beschäftigten verpflichtet. Dank Kurzarbeit wurden Arbeitsplätze gesichert. Zudem wurde das Kurzarbeitergeld zunächst auf 95 Prozent und seit Juli 2020 auf 90 Prozent aufgestockt. Ein umfassendes Hygienekonzept im Büro hält das Infektionsrisiko gering.

Die von CTS EVENTIM betriebene LANXESS arena war europaweit Vorreiter bei Sicherheits- und Hygienekonzepten: Wenige Monate nach dem ersten behördlichen Verbot von Großveranstaltungen bot sie als erste Indoor-Arena eine Veranstaltungsreihe mit insgesamt 30 Shows an.

Selbst wenn die Bilanz beim sozialgesellschaftlichen Engagement 2020

schmäler ausfallen musste als in den Jahren zuvor, ist für CTS EVENTIM die „Social License to Operate“ nach wie vor essenziell. Ziele, wie etwa den ökologischen Fußabdruck des Unternehmens kontinuierlich zu verringern, bleiben selbstverständlich im Blick. Sobald es der wirtschaftliche Rahmen wieder zulässt, knüpft das hochmotivierte Team von CTS EVENTIM auf allen Ebenen mit Kraft an die erfolgreichen Initiativen an und entwickelt sie weiter. So wird das Unternehmen gemeinsam mit Geschäftspartnern sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf dem eingeschlagenen Weg vorankommen, seine gesellschaftliche Rolle noch umfassender als bisher zu gestalten.

Herzliche Grüße

Ihr



Dr. Bernd Kundrun  
Aufsichtsratsvorsitzender  
CTS EVENTIM AG & Co. KGaA



<sup>1</sup> Das Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ist kein Pflichtbestandteil des NFB und wurde dementsprechend nicht geprüft.

## 2. Editorische Notiz

Mit dem vorliegenden Konzernbericht kommt CTS EVENTIM der im Handelsgesetzbuch §§ 315b und 315c i.V.m. 289c bis 289e festgelegten Pflicht zur Offenlegung nichtfinanzieller Informationen für das Geschäftsjahr 2020 nach. Gegenstand sind die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (im Folgenden: CTS EVENTIM) als Muttergesellschaft und die im Konzernabschluss genannten wesentlichen Mehrheitsbeteiligungen. Angaben zum Geschäftsmodell sind im aktuellen Geschäftsbericht enthalten. Für die freiwillige Berichterstattung nichtfinanzieller Kennzahlen wurden hinsichtlich ihrer Mitarbeiterzahl und ihres Umsatzanteils wesentliche Gesellschaften des Konzerns berücksichtigt.

Um mit dem vorliegenden NFB 2020 den Anforderungen des HGB zu entsprechen, haben wir geprüft, ob und inwieweit Änderungen in Hinblick auf die für den NFB 2020 identifizierten wesentlichen Angaben notwendig sind. Für diesen Bericht wurden die bestehenden wesentlichen Themen vor allem mit Blick

auf die besondere Situation für die Veranstaltungsbranche durch die Corona-Pandemie überprüft.

Ausgangspunkt für die Bewertung der wesentlichen Themen nach HGB waren die sechs für CTS EVENTIM relevanten Themenfelder: Kundenorientierung, Produktleistung und -sicherheit, Compliance Management, Menschenrechte und Arbeitnehmerbelange, Corporate Citizenship sowie Klima und Umwelt. Die Infektionslage hat den Veranstaltungsbetrieb in Deutschland und darüber hinaus im Berichtsjahr praktisch zum Erliegen gebracht und zu erheblichen Belastungen für das Unternehmen geführt. In der Folge wurden die Themen innerhalb der Themenfelder neu bewertet. Als neue doppelt-wesentlichen Fokusthemen wurden entsprechend Kundenzufriedenheit/Kundenservice, Sicherheitskonzepte auf Veranstaltungen sowie – unabhängig von Corona – der Datenschutz identifiziert. Daneben zählen Compliance und Verantwortung als Arbeitgeber zu dieser Themengruppe.

Die bisherigen Fokusthemen Vielfalt und Chancengleichheit sowie Umwelt- und Klimaschutz auf Veranstaltungen sind 2020 hingegen angesichts der Pandemie-Lage in den Hintergrund getreten, werden nach einer Normalisierung der Situation aber voraussichtlich ihre frühere Relevanz wieder zurückerlangen.

Für die Themenfelder werden die wesentlichen Inhalte berichtet, die zum Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage des Unternehmens sowie der Auswirkungen der Tätigkeit auf die oben genannten Aspekte notwendig sind.

Die Berichterstattung zu den Konzepten, mit denen das Unternehmen die ausgewählten Themenfelder bearbeitet, lehnt sich an die von der Global Reporting Initiative herausgegebenen GRI Standards an (Core Option).

Die Inhalte des Berichts hat der Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA geprüft. Das Gremium hat dazu

die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft beauftragt, eine Prüfung mit begrenzter Sicherheit (Limited Assurance) durchzuführen. Grundlage war der Standard ISAE 3000.

Für den hier vorliegenden Konzernbericht sind keine nichtfinanziellen Risiken identifiziert worden, die nach § 289c (3) HGB „sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die identifizierten, wesentlichen Themen“ haben werden.

Aus Gründen der Lesefreundlichkeit wird im Text auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen verzichtet und stets die männliche Form gewählt. Die Angaben beziehen sich jedoch – sofern nicht anders vermerkt – stets auf Angehörige beider Geschlechter sowie divers.



# 3. Kundenorientierung und Kundenservice





Die Zufriedenheit von End- und Geschäftskunden, Vertriebs-, Medien- und sonstiger Business-Partner gehört zu den obersten Zielen des gesamten Konzerns. Sie ist einer der entscheidenden Faktoren für den dauerhaften Erfolg von CTS EVENTIM. Entsprechend intensiv befasst sich das Unternehmen mit der Usability, Performance und Verfügbarkeit seiner Systeme und Plattformen sowie vielen weiteren Aspekten, die hierzu einen Beitrag leisten. Der Vorstand wird unter anderem im Rahmen der internen Risikoberichterstattung regelmäßig zu diesen Themen informiert.

Neben der Optimierung der eigenen Strukturen und Prozesse setzt das Unternehmen dabei auch auf die Zusammenarbeit mit externen Partnern. Die in Deutschland ansässigen Rechenzentren beispielsweise werden von einem Anbieter betrieben, der für die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten und Prozesse sorgt. Seine Rechenzentren sind gemäß der von CTS EVENTIM formulierten Anforderungen umfassend zertifiziert: Sie erfüllen die EN ISO Standards 27001 für IT-Sicherheit und

9001 für Qualitätsmanagement, den PCI-Standard für bargeldlose Zahlungssysteme sowie die ISAE-Standards zur Dokumentation finanzwirtschaftlicher Prozesse. 2020 lag die durchschnittliche Systemverfügbarkeit wie im Vorjahr bei mehr als 99,9 Prozent.

Die Zufriedenheit der End- und Geschäftskunden ist ein wichtiges Thema für CTS EVENTIM und wird systematisch evaluiert, um der Unternehmensführung belastbare Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen

### 3.1 ZUFRIEDENHEIT DER KUNDEN

#### ZUFRIEDENHEIT DER ENDKUNDEN

Über Bewertungsportale und Social-Media-Plattformen stehen Verbrauchern immer mehr Möglichkeiten zur Verfügung, sich über das Feedback anderer Endkunden zu informieren. Auch aus diesem Grund ist die Kundenzufriedenheit von großer Bedeutung für den Geschäftserfolg im E-Commerce. CTS EVENTIM misst die Zufriedenheit seiner Endkunden im Online-Ticketing durch Befragungen und arbeitet kontinuierlich daran, seine Online-Plattformen und die dazugehörigen Prozesse weiter zu verbessern. Die direkten Rückmeldungen der Kunden liefern dabei wertvolle Impulse.

In Deutschland werden Kundenbewertungen zusammen mit eKomi, einem unabhängigen Dienst für Anbieter- und Produktbewertungen im Internet, eingeholt und strukturiert aufbereitet. Die durchschnittliche Bewertungsnote lag 2020 bei 4,4 von 5 möglichen Sternen.

Auch im Segment Live Entertainment holt CTS EVENTIM Kundenrückmeldungen ein. Im Anschluss an große Festivals, die von Tochtergesellschaften des Konzerns organisiert werden, befragt CTS EVENTIM die Besucher üblicherweise regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen, was 2020 als Folge der Corona-Pandemie allerdings ausfallen musste.

Im Berichtsjahr hat das Unternehmen im Ticketing und im Live Entertainment eine Reihe von Projekten umgesetzt:

- Die durch CTS EVENTIM betriebene Plattform fanSALE ist eine Alternative für den Ticketing-Zweitmarkt. Seit 2020 steht sie inzwischen in neun Ländern zur Verfügung (Deutschland, Großbritannien und Nordirland, Italien, Niederlande, Schweiz, Dänemark, Norwegen, Brasilien, Schweden).
- Zu den Verbesserungen des Online Shops zählen unter anderem eine verbesserte Darstellung auf mobilen Endgeräten sowie eine Reduzierung der Ladezeiten. Ziel ist es, mit diesen

und weiteren Maßnahmen die Verkaufsleistung („Conversion Rate“) zu steigern und die Kundenbindung zu erhöhen.

Die einzelnen Gesellschaften von CTS EVENTIM stehen in intensivem Austausch mit den Endkunden und reagieren auf deren positive und negative Rückmeldungen. Feedbacks von Kunden in den sozialen Netzwerken oder per E-Mail werden durch einen spezialisierten Dienstleister oder interne Fachabteilungen beantwortet. Auf Grundlage von Kundenfeedbacks leiteten die Produktions-, Marketing- und Booking-Abteilungen systematisch Verbesserungspotenziale ab.

### ZUFRIEDENHEIT DER GESCHÄFTSKUNDEN

Für CTS EVENTIM ist die Pflege von langfristigen und positiven Geschäftsbeziehungen ein Anliegen von hoher Priorität. Im Berichtsjahr wurden ausgewählte Maßnahmen in den Produkten des Konzerns umgesetzt, die die Zufriedenheit der Geschäftskunden steigern sollen. Für die Bewertung der Wirksamkeit befragen zum Beispiel Mitarbeiter des Bereichs Sales bestehende und potenzielle Kunden.

- Für das Produkt EVENTIM.Inhouse, das den Veranstaltern (wie z.B. Theatern, Museen und Opern) eine umfassende Ticketing-Lösung bietet, erfassen Vertriebsmitarbeiter Informationen in einem zentralen Customer-Relationship-Management-System des Produktes, das allen Vertriebseinheiten zur Verfügung steht.
- Für das Produkt EVENTIM NET stellt in Deutschland ein Country Product Manager sicher, dass der deutsche

Markt besser in die Produktentwicklung eingebunden wird. Ziel ist die Herstellung einer höheren Marktnähe der Produkte.

- Über das EVENTIM Business-Portal (<https://www.eventim-business.de/>) können sich Geschäftskunden rund um die Uhr über Produkte informieren und Sales-Analysertools einsehen. Vertriebspartner werden zudem per E-Mail regelmäßig über aktuelle Entwicklungen bei CTS EVENTIM informiert, beispielsweise zu System-Updates und Schulungsangeboten. Darüber hinaus bieten jährliche regionale Kunden-Events Gelegenheit zum Austausch mit Branchenvertretern und ihren persönlichen CTS EVENTIM Ansprechpartnern.

### 3.2 KUNDENSERVICE

Beschwerden sind für CTS EVENTIM wichtige Impulse, um seine Services und Systeme zu verbessern. Durch Bewertungsplattformen und in den sozialen Medien kann das Feedback einzelner Kunden beispielsweise angesichts von rund 680.000 Followern auf Facebook eine große Verbreitung finden.

Durch die sehr große Zahl verschobener oder abgesagter Veranstaltungen als Folge der Corona-Pandemie war der Kundenservice einer sehr hohen Zahl von Kundenanfragen ausgesetzt. Zum Februar 2021 hielten rund 92 Prozent der Besitzer von Karten von verlegten Veranstaltungen an ihren Tickets fest. Rund 8 Prozent der Kartenkäufer von verlegten oder abgesagten Events bekamen einen Gutschein, weitere rund 7 Prozent erhielten eine Rückzahlung in Bar. Diese Rückabwicklungen und die Information an die Kunden zu allen verschobenen oder abgesagten Veranstaltungen waren mit erheblichem organisatorischem Aufwand, Prozessumstellungen sowie

einem sehr großen Maß an Kundenkommunikation verbunden.

In der Schweiz setzt Ticketcorner im Kundenservice auf eine zentrale Kommunikationsplattform, auf der alle Anfragen eines Kunden gebündelt hinterlegt werden. Der Dialog mit dem Kunden erfolgt vollständig über die webbasierte Plattform – unabhängig davon, über welchen Kanal er seine Anfrage gestellt hat.

Bei der Betreibergesellschaft der LANXESS arena ist der Bereich Beschwerdemanagement in die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eingegliedert. Im Segment Live Entertainment werden Beschwerden zu Events, die von Töchtern des Konzerns organisiert werden, von den Mitarbeitern der jeweiligen Konzerngesellschaft beantwortet. Sie betreuen unter anderem vor, während und nach der Veranstaltung die Social-Media-Kanäle der Festivals.





# 4. Datenschutz

Personenbezogene Daten sind für den Betrieb und die Weiterentwicklung von CTS EVENTIM von großer Bedeutung. Das Unternehmen speichert und verarbeitet personenbezogene Daten, um bestehende Angebote zu verbessern sowie neue zu entwickeln. CTS EVENTIM trägt die Verantwortung für eine ordnungsgemäße und sichere Handhabung dieser Daten. Vor diesem Hintergrund ist es der Anspruch von CTS EVENTIM, personenbezogene Daten vor missbräuchlichem Zugriff zu schützen und gleichzeitig eine datenschutzkonforme Nutzung der Daten zu ermöglichen.

Auf Grundlage der Anforderungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat CTS EVENTIM unterschiedliche technische, organisatorische und prozessuale Maßnahmen umgesetzt. 2020 wurden diese Maßnahmen weiter ausgebaut. Beispielsweise wurden die Datenschutzzinformationen auf den Ticketportalen laufend angepasst, um die Transparenz für Kunden zu erhöhen.

Mit dem im Jahr 2019 eingeführten Datenschutz-Managementsystem erfüllt CTS EVENTIM die von der DSGVO verlangte Rechenschaftspflicht und stellt die Datenschutz-Konformität der relevanten Strukturen und Prozesse sicher.

Ein Tätigkeitschwerpunkt im Bereich Datenschutz lag im Jahr 2020 auf der Umsetzung der Urteile des Europäischen Gerichtshofs (Aktenzeichen C-673/17 „Planet 49“) sowie des Bundesgerichtshofs (Aktenzeichen I ZR 7/16) zum Thema „Cookies“. Danach sind bestimmte Cookies nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Nutzers zulässig, zudem muss u.a. über den Zweck, die Speicherdauer sowie Dritte, die die Cookie-Informationen nutzen, informiert werden. Hierzu sind unterschiedliche Anpassungen und Ergänzungen auf den entsprechenden Web-Portalen, wie z.B. im Cookie-Banner und der Datenschutzinformation, vorgenommen worden.

Durch ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs (Aktenzeichen C-311/18 „Schrems II“) ist ein Datentransfer in

die U.S.A. auf Basis des sog. EU-US-Privacy-Shields nicht länger zulässig. In der Folge hat sich CTS EVENTIM in allen Gesellschaften mit einer systematischen Prüfung der Rechtsgrundlage für Datentransfer in die U.S.A. befasst. Datenübertragungen, die weiterhin aus geschäftlichen Überlegungen erforderlich bleiben, müssen demnach auf eine Grundlage gestellt sein, welche den Betroffenen ausreichend und angemessen Schutz vor unbefugtem Zugriff auf personenbezogene Daten durch US-Behörden liefert. Soweit geschäftseitig möglich, wird eine Minimierung der Übertragung oder ihr völliger Verzicht angestrebt.

Der Datenschutzbeauftragte hat neben seiner allgemeinen Beratungstätigkeit, z.B. zu datenschutzrechtlichen Fragen bei der Umsetzung einer IT-Lösung zur COVID19-Kontaktdatenverfolgung, zu relevanten Schwerpunktthemen (wie z.B. dem berechtigten Interesse) Schulungen durchgeführt und Arbeitshilfen erstellt, die die Mitarbeiter bei ihrer Arbeit unterstützen sollen.





# 5. Sicherheitskonzepte für Veranstaltungen

Die Sicherheit der Gäste und Besucher eigener Veranstaltungen hat für CTS EVENTIM eine hohe Priorität. Deshalb erstellt das Unternehmen für seine Veranstaltungen individuelle Sicherheitskonzepte, die auf die örtlichen Gegebenheiten (Infrastruktur, Gebäude, personelle Ressourcen, Besucherstruktur, andere äußere und innere Einflussfaktoren) zugeschnitten sind. Zwar war 2020 der Bedarf hierfür durch die Corona-Pandemie in nur sehr geringem Maße gegeben. Stringente Hygienemaßnahmen als Teil eines Sicherheitskonzepts haben angesichts der massiven Auswirkungen der Infektionslage auf die Veranstaltungswirtschaft jedoch einen neuen, hohen Stellenwert eingenommen, da fehlende oder mangelhafte Konzepte erhebliche Risiken für die Gesundheit der Veranstaltungsbesucher wie auch für die Geschäftstätigkeit bergen.

Bereits drei Monate nach dem ersten behördlichen Verbot von Großveranstaltungen bot die vom CTS EVENTIM betriebene LANXESS arena unter dem Einsatz von Sicherheits- und Hygienekonzepten als erste Indoor-Arena mit „ARENA NOW“ eine Veranstaltungsreihe

mit insgesamt 30 Shows an. Auch externe Veranstalter unterstützte die Arena bei der Erarbeitung von Sicherheits- und Hygienekonzepten, beispielsweise bei der Durchführung zweier aufeinanderfolgender ATP-Tennisturniere und dem Start der Eishockey-Saison. Insgesamt konnten so trotz Pandemie 44 Veranstaltungen mit und ohne Zuschauer realisiert werden.

Auch in der vom CTS Konzern betriebenen Berliner Waldbühne wurde für ein Konzertreihe Anfang September 2020 in Zusammenarbeit zwischen Veranstalter, Betreiber und Sicherheitsdienst ein speziell zugeschnittenes Hygienekonzept entworfen und umgesetzt.

Grundsätzlich ist es in Deutschland nach § 43 Muster-Versammlungsstättenverordnung erforderlich, dass sich die Veranstalter, Betreiber und Behörden mit Ordnungs- und Sicherheitsaufgaben auf ein Sicherheitskonzept einigen. In Deutschland ist diese Abstimmung Voraussetzung dafür, dass die ordnungsbehördliche „Erlaubnis zur Durchführung der Veranstaltung“ erteilt wird.

Um Sicherheitsrisiken im Rahmen von Events zu reduzieren, setzt CTS EVENTIM neben veranstaltungs- auch auf sektorübergreifende Kooperationen. Ein Beispiel ist in Deutschland die Arbeitstagung „Festival“, ausgerichtet von einer der beteiligten Polizeidienststellen im bundesweiten Kooperationsnetzwerk der „Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben“ (BOS).

Im Rahmen der Sicherheitskonzepte ihrer Veranstaltungen bilden die Veranstalter großer Festivals – etwa FKP Scorpio und Argo Konzerte GmbH – eine Koordinierungsgruppe mit allen am jeweiligen Festival beteiligten Veranstaltern und externen Fachleuten zur Festivalsicherheit. Finden Veranstaltungen statt, tagt das Gremium mehrmals im Jahr, um festivalübergreifende Sicherheitsthemen abzustimmen und gemeinsame Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Ziel ist es, standardisierte Abläufe zu implementieren, die unabhängig vom jeweiligen Festival Gültigkeit haben und somit für die Besucher leichter zu merken sind.

Während eines Festivals existiert dann eine speziell für das Festival eingerichtete Koordinierungsgruppe, bestehend aus den Führungskräften der für das Festival tätigen Mitarbeiter des jeweiligen Veranstalters und der BOS. Die Gruppe kommt mehrmals täglich zusammen und spricht fortlaufend über Entwicklungen auf dem Festival. Im Ereignisfalle tritt ein im Vorfeld im jeweiligen Sicherheitskonzept definierter Krisenstab zusammen, der dann die notwendigen weiteren Entscheidungen trifft und die erforderlichen Schritte in die Wege leitet.



# 6. Compliance Management



CTS EVENTIM handelt nach anerkannten Prinzipien guter Unternehmensführung, wie auch in der Entsprechenserklärung zur Corporate Governance gemäß § 161 AktG festgehalten. Das Unternehmen achtet die Ansprüche seiner Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner, strebt einen fairen Wettbewerb an und verlangt von allen Mitarbeitern, den geltenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben zu folgen. Dies beinhaltet auch die Einhaltung der Menschenrechte in Bezug auf Arbeitnehmer- und Sozialbelange (vgl. auch Arbeitnehmerbelange und Sicherheitskonzepte). Integres unternehmerisches Handeln ist ein wichtiger Faktor, um als vertrauenswürdiger Geschäftspartner und Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.

Compliance ist bei CTS EVENTIM eine Leitungsaufgabe. Sie wird als grundlegender Bestandteil für eine funktionierende und ethische Unternehmenssteuerung (Corporate Governance) betrachtet. Zudem hat CTS EVENTIM für das CMS relevante Ziele festgelegt, die im Einklang mit der Unternehmenskultur stehen.

Um die Einhaltung der für den Konzern wesentlichen Compliance-Anforderungen sicherzustellen, betreibt der Konzern ein Compliance-Managementsystem (CMS). Es wurde in Anlehnung an die „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Managementsystemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer, IDW PS 980, aufgebaut. Dadurch soll die Aufbau- und Ablauforganisation des CMS fortlaufend weiterentwickelt werden.

## ZIELE UND KULTUR

Das CMS soll dazu dienen, Verstöße gegen geltende Gesetze und ethische Grundsätze im Geschäftsverkehr durch CTS EVENTIM und seine Mitarbeiter zu verhindern. Im Einzelnen verfolgt das CMS die folgenden Ziele:

- Schutz von Vertrauen und Reputation
- Orientierung und Stärkung der Mitarbeiter
- Schutz des Unternehmenswertes
- Erfüllung rechtlicher Pflichten

CTS EVENTIM hat sein Verständnis von integrem Verhalten in einem konzernweit verbindlichen Verhaltenskodex niedergelegt. Dieser „Code of Conduct“ dient als zentraler Leitfaden für alle beruflichen Aktivitäten und geschäftlichen Beziehungen der Mitarbeiter. Er setzt länder-, gesellschafts- und rechtsordnungsübergreifende Mindeststandards für ethisches Verhalten. Der Code of Conduct dient als Leitlinie für

den gesamten Konzern und beinhaltet unter anderem Anweisungen bezüglich des Verhaltens gegenüber Kollegen und Geschäftspartnern zur Vermeidung von Korruption und Interessenskonflikten sowie für den Umwelt- und Klimaschutz. Alle Mitarbeiter des Konzerns sind aufgefordert, die Verhaltensgrundsätze zu berücksichtigen. Die Mitarbeiter werden angehalten, auch die Geschäftspartner und Lieferanten entsprechend zu sensibilisieren. Die 2019 überarbeitete Version des Code of Conduct ist nach wie vor gültig.

## AUFBAU- UND ABLAUFORGANISATION

Die Gesamtverantwortung für Compliance trägt der Vorstand. Dazu gehören auch die Einführung, regelmäßige Kontrolle und kontinuierliche Verbesserung des CMS. Der Vorstand überwacht die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen und hat für die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA einen Compliance Officer benannt, der die Umsetzung und Weiterentwicklung des CMS im Konzern koordiniert. Er berichtet direkt an den Vorstand. Außerdem wurden Compliance-Koordinatoren in den beherrschten Tochtergesellschaften benannt.

Neben dem Code of Conduct wurden einem risikoorientierten Ansatz entsprechend Konzernrichtlinien für die Bereiche Antikorrumpion/ Interessenkonflikte, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Kapitalmarkt-Compliance erstellt und konzernweit in den beherrschten Tochtergesellschaften veröffentlicht. Gesellschaften, die neu in den Konsolidierungskreis aufgenommen werden, sollen die Richtlinien im Rahmen des „Onboardings“ erhalten. 2020 wurden daher neben dem

Joint-Venture mit dem US-Promoter Michael Cohl auch die Gesellschaften der Gadget ABC Entertainment Group, der Triple A und der Barracuda Group auf diese Weise sensibilisiert. Außerdem wurde für diese Gesellschaften auch der 2019 für die beherrschten Tochtergesellschaften eingeführte Bestätigungsprozess („Sign-off“) durchgeführt. Er sieht vor, dass deren Geschäftsleitungen die Kenntnis der Compliance-Vorgaben und deren Einhaltung offiziell bestätigen. Ziel des Prozesses ist es, die Compliance-Prinzipien des Code of Conduct sowie die relevanten Konzernrichtlinien in den Tochtergesellschaften zu verankern. Die beherrschten Konzerngesellschaften werden einmal pro Quartal über das unternehmensweite Risiko- und Chancenmanagementsystem aufgefordert, ihre operativen Compliance-Risiken zu melden.

Mit dem Ziel, Hinweise aus dem Mitarbeiterkreis aufnehmen und bewerten zu können, hat CTS EVENTIM auf Basis der Empfehlungen des Deutschen Corporate Governance Kodex ein internes Hinweismanagement mit einem Hinweisgeberausschuss installiert. Es erleichtert

die Meldung und Aufklärung von Hinweisen auf mögliche Compliance-Verstöße beziehungsweise vorsätzliche und geschäftsschädigende Handlungen und illegale Praktiken, die die Reputation des Unternehmens gefährden und zu finanziellen Schäden führen können. Zu den Grundprinzipien des Hinweismanagements gehört dabei der Schutz des Hinweisgebers. Im Berichtsjahr wurden keine Hinweise über das Hinweisgebersystem gemeldet.

Aufgrund der Corona-Pandemie wurden 2020 keine expliziten Compliance-Schulungen durchgeführt. Im Segment Ticketing wurde indes ein neues Format etabliert: Alle zwei Monate wird ein sogenannter „Compliance-Community-of-Interest“- Call zwischen dem Compliance Officer und den lokalen Compliance-Koordinatoren durchgeführt. Dieser soll den Austausch zwischen den Gesellschaften stärken, um gemeinsam lokale Lösungen für die Umsetzung zentraler Anforderungen zu besprechen, aber auch über neue Compliance-Themen zu informieren.

## MONITORING UND VERBESSERUNG

Es gehört zu den Grundsätzen von CTS EVENTIM, das CMS kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Eine Überprüfung der relevanten Richtlinien und der Compliance-Maßnahmen findet grundsätzlich jährlich statt. Anpassungen an den wesentlichen Konzernrichtlinien wurden begonnen, die Anfang 2021 abgeschlossen werden sollen. Auch aus Prüfungsergebnissen der Internen Revision können sich notwendige Anpassungen ergeben. 2020 hat die Interne Revision sich auf die Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Prüfungen in den Landesgesellschaften konzentriert und den Umsetzungsstand von Verbesserungsmaßnahmen überprüft, die im Jahr zuvor beschlossen worden waren (sog. Monitoring). Dieses Monitoring erfolgt alle drei Monate. Auf diese Weise wird auch das CMS fortlaufend aktualisiert.



An aerial, high-angle photograph of a massive concert venue at night. The stage is illuminated with vibrant purple and blue lights, and several bright spotlights beam down onto the dense crowd. The audience fills the entire floor area, creating a sea of light from their phones and the stage lighting. The overall atmosphere is one of a large-scale, high-energy event.

# 7. Verantwortung als Arbeitgeber und Personalentwicklung



Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter und Nachwuchskräfte sind die Basis für den Erfolg von CTS EVENTIM. Im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit will CTS EVENTIM auch seine Verantwortung zur Einhaltung von Menschenrechten wahrnehmen. In seinem konzernweit geltenden Code of Conduct hat CTS EVENTIM festgelegt, dass das Unternehmen die international anerkannten Menschenrechte respektiert und jegliche Form der Zwangs- und Kinderarbeit ablehnt.

Die Leiterin des Personalmanagements berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden. Die Personalstrategie wird in Abstimmung mit dem Vorstand weiterentwickelt. Mitarbeiterbelange können so direkt in zentrale Entscheidungsprozesse eingebracht werden. Der Bereich Human Resources (HR) ist interner Dienstleister für alle Tochtergesellschaften aus dem Segment Ticketing. Für das Segment Live Entertainment und die internationale Organisation übernimmt HR ebenfalls eine koordinierende Funktion.

Das Personalmanagement der internationalen Tochtergesellschaften beruht auf einem einheitlichen Rahmen, mit dessen Hilfe die Tochtergesellschaften ihre jeweiligen Personalmanagementprozesse ausgestalten. Die Initiierung und Umsetzung von HR-Maßnahmen obliegt den Tochtergesellschaften, da diese aufgrund ihres Geschäftsmodells besser auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen können. Daher gibt es keine zentral vom Mutterkonzern vorgegebenen Maßnahmen.

In Zeiten der Corona-Pandemie hat der HR-Bereich den Anspruch, die konzernweit 2.409 (Stichtag: 31.12.2020) Mitarbeiter zu schützen, zu unterstützen und Talente an sich zu binden. Zum Arbeitsauftrag des Personalmanagements gehört es zudem, innovative Konzepte umzusetzen und digitale Lösungen für die Mitarbeiter bereitzustellen, die ihren Arbeitsalltag erleichtern. Auf diese Weise soll eine Arbeitskultur gefördert werden, in der Leistung, Kundenorientierung, Eigeninitiative, Kreativität und

Unternehmertum zu den zentralen Werten gehören.

Gerade in Zeiten der weltweiten Corona-Pandemie fühlt sich CTS EVENTIM dazu verpflichtet, die Beschäftigten zu unterstützen. Mit der Nutzung von Kurzarbeit sollen Arbeitsplätze gesichert werden. CTS EVENTIM als Arbeitgeber nutzt außerdem die Möglichkeit der Aufstockung des Kurzarbeitergeldes auf zunächst 95% und seit Juli 2020 auf 90%. Damit ist beabsichtigt, die finanziellen Einbußen der Beschäftigten auf einem niedrigen Niveau zu halten und Talente an das Unternehmen zu binden.

Ein umfassendes Hygienekonzept im Büro soll das Infektionsrisiko für unsere Beschäftigten geringhalten. Seit 2018 gibt es die Möglichkeit des zeitlich und räumlich flexiblen Arbeitens. Dies bildet die Grundlage für das intensiv genutzte Arbeiten von zu Hause seit Mitte März 2020.

Um auch auf nachfragedominierten Arbeitsmärkten, etwa bei IT-Berufen, eine marktgerechte Vergütung sicherzustellen, erstellt das Unternehmen regelmäßig interne und marktübergreifende Benchmarks. International wird die Vergütungsstruktur über Budgets gesteuert, die sich an den regionalen Märkten orientieren. Im Tagesgeschäft werden diese Maßnahmen durch den HR-Bereich überwacht und koordiniert. Im Jahr 2020 wurden die üblicherweise stattfindenden Gehaltsanpassungen als Reaktion auf die wirtschaftlichen Einbußen ausgesetzt.

Der Fokus auf die professionelle und persönliche Weiterentwicklung von Führungskräften und Mitarbeitern wird durch den Anspruch bestätigt, der im Führungskräfteansatz Leadership@EVENTIM formuliert und 2019 erweitert wurde: Demnach sind Führungskräfte dazu angehalten, ihren Mitarbeitern Gestaltungsspielraum zu geben, um ambitionierte sowie abwechslungsreiche Aufgaben zu übernehmen. Weiterhin werden

sie dazu aufgefordert, ihren Mitarbeitern Wertschätzung zu zeigen, aktiv Feedback von ihnen einzuholen und Vorbilder für eine Fehlerkultur sein, in der man lernt und sich verbessert. Das Konzept war die Grundlage für die Entwicklung von Feedbackformaten, die die Weiterentwicklung der Mitarbeiter unterstützen sollen. Dazu zählt beispielsweise das 360°-Feedback insbesondere für Mitarbeiter des Segments Ticketing in Deutschland. Ein Schwerpunkt der Personalentwicklung bestand darin, Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, sich in funktions- und hierarchieübergreifenden Teams aktiv an der Weiterentwicklung des Unternehmens und der eigenen Arbeitsumgebung zu beteiligen. Auch Führungsthemen werden bei CTS EVENTIM durch gemeinsame Workshops, Schulungen und Erfahrungsaustausch bearbeitet.

Um die Zufriedenheit der Mitarbeiter weiter zu steigern, ist es wichtig, ihre Erwartungen zu kennen. Dementsprechend werden Neueinsteiger und Bestandsmitarbeiter, aber auch Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen, regelmäßig

befragt. In Deutschland ist außerdem das Firmenbewertungsportal Kununu eine wichtige Quelle, um die eigene Leistung als Arbeitgeber zu reflektieren und zu verbessern. HR-Verantwortliche kommentieren dort Bewertungen und gehen individuell auf Kritik ein, die von Mitarbeitern, ehemaligen Mitarbeitern oder Bewerbern geäußert wird. Gegebenenfalls laden sie die Feedbackgeber zum direkten Dialog ein.

Während der Kurzarbeit in der Zeit der Corona-Pandemie steht das Personalmanagement besonders eng in Kontakt mit den Beschäftigten. Sehr regelmäßige, kurze Pulsbefragungen zu verschiedenen persönlichen und beruflichen Fragestellungen sorgen für einen kontinuierlichen Austausch in der herausfordernden Zeit.

Die Ergebnisse der Umfragen werden in die Mitarbeiterkommunikation aufgenommen. Der HR-Bereich organisiert vielfältige Austausch- und Informationsformate, die einen Kommunikationsfluss in zwei Richtungen gewährleisten.

## 7.1 PERSONAL- UND KOMPETENZENTWICKLUNG

Immer kürzere Innovationszyklen verändern auch die Arbeitsprozesse im Ticketing und Live Entertainment. Um sich mit modernen Konzepten des Personalmanagements Wachstumschancen zu sichern, will CTS EVENTIM das in der eigenen Organisation verfügbare Wissen durch Rekrutierung, Ausbildungs- und Traineeprogramme sowie durch die Förderung von Talenten kontinuierlich erneuern und erweitern.

Das Personalmanagement von CTS EVENTIM zielt unter anderem darauf ab, konzernweit alle personellen Potenziale systematisch zu erfassen und zu fördern. Ebenso sollen „Kopfmonopole“ (also Wissen, das sich auf Einzelpersonen beschränkt) überwunden und freie Stellen bevorzugt aus den eigenen Reihen besetzt werden.

Im Rahmen des 360°-Feedbacks geben Führungskräfte und Peers Einschätzungen zu Leistungen und Potenzialen des Mitarbeiters ab. Im Anschluss wird

in einem Reflektionsgespräch über persönliche Entwicklungsmöglichkeiten gesprochen.

Im Jahr 2020 lag der Schwerpunkt der Weiterbildungen auf dem E-Learning. In Anbetracht der Rahmenbedingungen wurden verschiedene Möglichkeiten bereitgestellt, um flexibel von zu Hause zu lernen.

Auch in der Krise bleiben wir unseren Ausbildungsverpflichtungen treu. Die betriebliche Ausbildung ist für CTS EVENTIM ein ergänzender Baustein, um den aktuellen und künftigen Bedarf an qualifizierten Fachkräften zu decken.

## 8. Prüfvermerk

### VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTSPRÜFERS ÜBER EINE PRÜFUNG ZUR ERLANGUNG BEGRENZTER SICHERHEIT DES GESONDERTEN NICHTFINANZIELLEN KONZERNBERICHTS

An den Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München

Wir haben den gesonderten nicht-finanziellen Konzernbericht (im Folgenden „Bericht“) der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München (im Folgenden „CTS EVENTIM“), nach §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2020 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

### VERANTWORTUNG DER GESETZLICHEN VERTRETER

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

### VERANTWORTUNG DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den Bericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, als Limited Assurance Engagement durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der Bericht der Gesellschaft im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2020 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden

ist. Dies bedeutet nicht, dass zu jeder Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unseres Auftrags haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen von CTS EVENTIM AG & Co. KGaA zu erlangen,

- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung von CTS EVENTIM AG & Co. KGaA in der Berichtsperiode,
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben, einschließlich der Konsolidierung der Daten, zu Arbeitnehmer- und Verbraucherbelangen und Bekämpfung von Korruption und Bestechung,
- Befragungen von Mitarbeitern auf Gruppenebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due-Diligence-Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind,

- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente,
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Gruppenebene von allen Standorten gemeldet wurden,
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben.

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise hinreichend und angemessen sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

### **SICHERUNG DER UNABHÄNGIGKEIT UND QUALITÄT DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS**

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualitätssicherung aus den nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen, insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie des IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1), beachtet.

### **PRÜFUNGSURTEIL**

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der Bericht der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2020 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.





## 9. Impressum

### **HERAUSGEBER:**

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA  
Contrescarpe 75 A  
28195 Bremen  
E-Mail: [info@eventim.de](mailto:info@eventim.de)

### **REDAKTION:**

CTS EVENTIM,  
Unternehmenskommunikation

### **BILDNACHWEIS:**

Titel: Marcus Stelljes  
S.5: CTS EVENTIM  
S.9: CTS EVENTIM  
S.11: Benjamin Gutheil  
S.13: Malte Schmidt  
S.16: Mario Schwedler, Airpixone